LECTURA 2:

TIPOS DE CLIENTES Y COMO MANEJARLOS

Este es un ensayo elaborado en Abril de 2008, basado en diferentes publicaciones de mercadeo y comportamientos del cliente y únicamente se realizó con fines pedagógicos.

1. EL DESCONFIADO



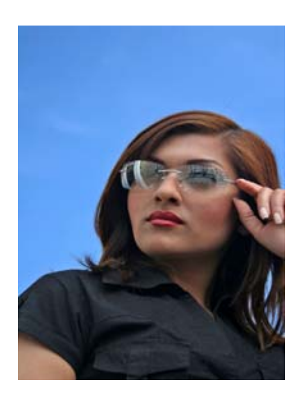
CÓMO ES?

- **Cuidadoso y lento en sus movimientos.**
- **Ha cometido errores en otras compras o ha sido engañado.**
- **Jamás olvida las experiencias desagradables.**
- **Tiene mucha paciencia.**
- **Se fija en todos los detalles del producto.**
- **Parece dispuesto a escoger indefinidamente.**

CÓMO TRATARLO?

- **Ofrézcale seguridad de que no corre riesgo al adquirir el producto.**
- **Suminístrele información lo más completa y clara posible.**
- **Muéstrele varios artículos para que tenga la oportunidad de escoger.**

2. EL DOMINANTE E IMPULSIVO



CÓMO ES?

- **Es de movimientos rápidos.**
- **Impacientes**
- **Es amigo de discusiones.**
- **Son los eternos descontentos.**
- **Le gusta hablar fuerte y se muestra brusco, drástico y agresivo.**
- **Le gusta tener siempre la razón.**

CÓMO TRATARLO?

- **Escúchelo con paciencia.**
- **Conserve la calma y el buen humor.**
- **Atienda sus posibles reclamos.**
- **No le discuta y menos en asuntos ajenos al producto que usted vende.**
- **No considere sus sarcasmos ofensas personales, él es así con todo el mundo!!!**
- **El argumento de venta debe ser breve.**
- **Pregúntele poco.**
- **Muéstrele variedad.**
- **Trate de introducir sugerencias que el adopte como propias, para que las adopte y la defienda.**

3. EL INDECISO



CÓMO ES?

Extradamente inseguro.
Denota falta de confianza en sí mismo.
Es incapaz de tomar una decisión.
No sabe elegir, todo le agrada.
Pide constantemente la opinión del vendedor o de la persona que le acompaña.
Le agrada que decidan por el.

CÓMO TRATARLO?

Déle consejos útiles.
Suminístrele toda la información que pueda.
Enséñele pocos artículos y déle una argumentación completa de cada uno de ellos.
No lo abandone en ningún momento.
No deje enfriar la conversación.
Llévelo sutilmente a tomar una decisión.

4. EL RESERVADO Y SILENCIOSO



CÓMO ES?

- **Permanece callado durante toda la argumentación de la venta, sin hacer un solo comentario.**
- **Difícilmente contesta a las preguntas que usted le hace.**
- **Su rostro es impasible, da la sensación de no entender lo que se le dice.**
- **Asume una actitud precavida.**

CÓMO TRATARLO?

- **Tenga mucho cuidado con él porque es muy susceptible y se ofende con facilidad.**
- **Gánese su confianza.**
- **Hágale preguntas cuyas respuestas sean afirmativas.**
- **Enséñele testimonios de personajes.**
- **Sus argumentos deben ser completos y se deben repetir de distinta forma.**
- **Sea amable y paciente.**

5. EL LOCUAZ Y DEMASIADO SIMPÀTICO



CÓMO ES?

- Habla todo el tiempo y difícilmente nos deja argumentara la venta.
- Hace gala de la colección inagotable de chistes y cuentos que sabe relatar muy bien.
- Habla de sus asuntos personales en lugar de interesarse con el producto que se le enseña.

CÓMO TRATARLO?

- Trátelo con buen humor, ríase de sus chistes no importa si le gustan o no.
- Logre atraer su atención lo más rápidamente hacia el producto que usted le ofrece.
- No demuestra impaciencia.
- Hágale pocas preguntas.

6. EL VANIDOSO Y SABELOTODO



CÓMO ES?

- **Es el que presume saber de todo y pretende darle una lección a todo el mundo sobre cualquier cosa.**
- **Trata todo el tiempo de mostrara su competencia.**
- **Contradice o pone en duda hasta su argumento de venta.**
- **No es fácil convencerlo**

CÓMO TRATARLO?

- **Elógielo y póngalo por las nubes.**
- **Agradézcale la información que le da, seguramente se va a meter con su trabajo.**
- **Tenga mucho tacto, no lo contradiga,**
- **No se deje intimidar, sea paciente y atento.**
- **No permita que se desconcierte.**
- **Felicítelo. Su argumentación debe ser corta y con pocas preguntas.**

7. EL GRUÑÓN



CÓMO ES?

- **Siempre está enojado.**
- **Es caprichoso.**
- **Se guía más por la emoción que por la razón.**
- **Asume actitudes defensivas.**

CÓMO TRATARLO?

- **Escúchelo.**
- **Trate de comprenderlo**
- **Esté de acuerdo con él en parte y luego preséntele con mucha firmeza su explicación.**
- **Sea breve y claro.**

8. EL METALIZADO



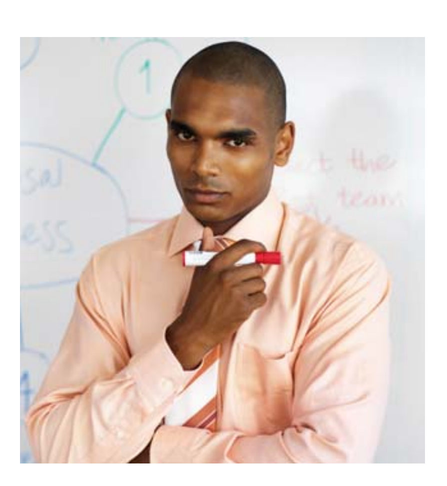
CÓMO ES?

- **Busca siempre descuentos personales.**
- **Está obsesionado con la idea de que todo precio puede ser rebajado.**
- **Se cree un hábil comprador y cae fácilmente en el "oso"**
- **Quiere precios más bajos.**
- **Avergüenza a sus acompañantes.**
- **Tiene por costumbre exprimir al vendedor.**

CÓMO TRATARLO?

- **Háblele en términos de ganancias, utilidades o dinero.**
- **Discuta los precios abiertamente con él.**
- **Ofrézcale las diferentes líneas de crédito, si las hay; no permita que empiece con sus maniobras.**

9. EL TÉCNICO



CÓMO ES?

- **Sabe más que usted sobre el producto que va a comprar.**
- **Sabe lo que quiere y exige lo que mejor sirve a sus propósitos.**
- **Se detiene en pequeños detalles.**

CÓMO TRATARLO?

- **Argumente con exactitud.**
- **Conteste con precisión matemática a sus preguntas.**
- **Evite hacerle recomendaciones de las cuales usted no se sienta realmente seguro ni convencido.**
- **Pídale su opinión sobre nuestra mercancía.**

10. EL CURIOSO



CÓMO ES?

Hace preguntas sorprendentes acerca del producto.
Se interesa por detalles diferentes al producto.

CÓMO TRATARLO?
Por muy absurdas que sean sus preguntas, recuerde que para él son importantes.
Trate sus consultas con respeto y prontitud.
Haga mucho énfasis en las características del producto, brindándole datos que no daría a un cliente común y corriente.
Usted no sea curioso con él.

11. ASESORADORA O ACOMPAÑADO



CÓMO ES?

Siempre va con una o dos personas para que lo asesoren.
No acepta consejo sino de sus acompañantes.

CÓMO TRATARLO?

No cometa el error de aislar al acompañante.
Comprometa al acompañante.
Muestra el producto al grupo completo.
Responda las preguntas de todos con mucho interés.

12. EL OBSERVADOR



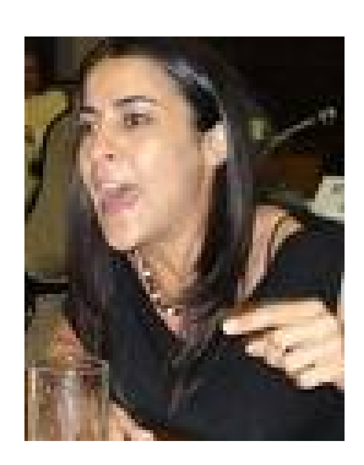
CÓMO ES?

Inicialmente, no desea que se le acerque ningún vendedor.
No quiere comprometerse.
Está en búsqueda de algo concreto.
Él mismo lo llamará si usted logra captar su atención.

CÓMO TRATARLO?

No le haga preguntas, sólo salúdelo con mucha amabilidad.
Invítelo a que observe todo lo que quiera.
No lo descuide, pero permanezca alejado físicamente de él.
No lo acose.

13. EL IRRESPETUOSO



CÓMO ES?

Grosero.
Mira mal.
Mal educado.
Trata con desprecio.
Habla mal del producto.
Habla en voz alta.

CÓMO TRATARLO?

No pierda la serenidad.
Nunca le conteste en tono alterado.
Si está a punto de estallar, excúsese con una frase amable y busque el apoyo de un compañero. Hay que hacer relevos!
Si su actitud es insoportable, con toda decencia dígale que es imposible atenderlo.

14. EL TÍMIDO



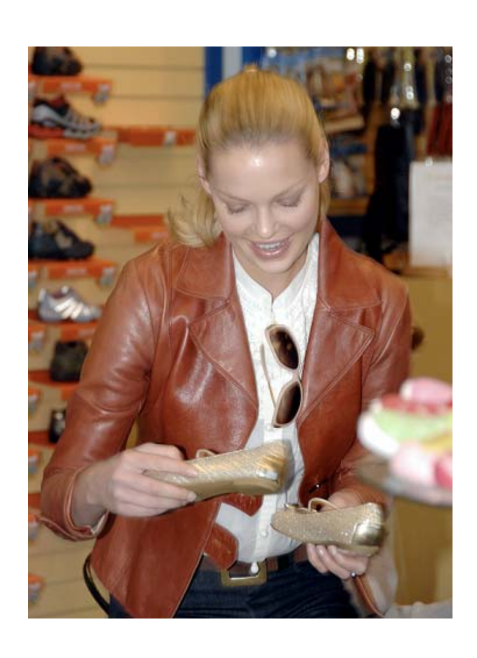
CÓMO ES?

Sufre de complejo de inferioridad.
Piensa que todo el mundo se va a burlar de él.
A veces suda copiosamente.
Le da pena hacer preguntas, pero necesita el producto.

CÓMO TRATARLO?

Anticípese a sus peticiones.
Observe que tipo de producto está buscando sin interrogarlo.
Hay presentarle poco a poco los artículos para darle confianza.
No lo mortifique haciéndolo demostrar cómo le queda el producto.
Invítelo a un vestier privado para que el pueda medirse el producto.

15. EL COLABORADOR



CÓMO ES?

El mismo se vende.
El ayuda a solucionar problemas cuando hay duda.
A veces se pregunta y se responde él mismo.
Es amable, trata con respeto y amabilidad.

CÓMO TRATARLO?

No abuse de su amabilidad.
No trate de venderle lo que no se ajuste a sus necesidades.
No entre en confianzas con él.